Santiago de Cali, 31 de enero de 2013 PQR-37466

Señora
MARIANA REBECA ROSERO AREAS
Propietario, poseedor, suscriptor y/o usuario
Suscripción número 297559
Carrera 28E4 No. 72T-79 B/Poblado ll
Teléfono:
Cali

Radicación 139656

Asunto: Suspensión del servicio

Respetada Señora:

En atención a su comunicación recibida en nuestra Compañía el 29 de enero de 2013, en la cual nos reportó su inconformidad con el procedimiento de suspensión del servicio, además requiere se le reconecte el servicio inmediatamente, nos permitimos informarle que se procedió a realizar una investigación minuciosa del caso encontrando lo siguiente:

Se envió visita de un supervisor al predio el día 30 de enero de 2013 el cual reportó que se encontró la tapa del centro de medición oxidada por deterioro, al estar expuesta a las condiciones climáticas del agua y orín de los perros, atendió la señora Mariela bolaños. Es claro entonces que el funcionario no realizó daño a la tapa del centro de medición dado que ésta ya se encontraba oxidada y deteriorada.

Es importante anotar, que el buen estado de la instalación es responsabilidad del Usuario y por consiguiente los arreglos que se deban efectuar a las instalaciones son a cargo de este.

Ahora bien, la Ley 1480 de 2011 en su Artículo 16 establece: *El productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:*

1. Fuerza mayor o caso fortuito;
2. El hecho de un tercero;
3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y
4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.

Es claro entonces, que Gases de Occidente no se ha negado a prestar la garantía sobre el medidor, simplemente la misma no aplica por tratarse de un daño generado por un factor externo.

En cuanto al comportamiento y respuesta del técnico le comunicamos que se pasó reporte al área encargada para que se tomen los correctivos del caso.

Adicionalmente, le notificamos que el servicio fue suspendido ya que los pagos se vienen realizando de forma extemporánea, es decir fuera de las fechas límites de pago le sugerimos cancelar dentro de las mismas para evitar la suspensión del servicio.

Cuenta cobro No.	Fecha generación factura	Valor de la factura	Valor del pago	Fecha limite pago	Fecha de suspensión	Fecha pago
56814528	07-11-2012	$44.690	$44.690	26-11-2012	-	13-12-2012
57469773	05-12-2012	$31.300	$44.690	26-12-2012	**28-01-2012**	28-01-2012

Por otro lado, el Artículo 142 de la ley 142 de 1994 establece que: "*para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, este debe eliminar la causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las Condiciones Uniformes del Contrato".*

Por todo lo anteriormente expuesto el valor de la reconexión debe ser cancelado.

En cuanto a su inconformidad sobre la red y el reporte de anomalías encontradas en la visita de revisión periódica, le ratificamos todo lo expuesto en comunicación con PQR-29349 donde le comentábamos que la red fue construida en el año 2003, siendo ésta entregada en condiciones seguras y eficientes para prestar el servicio, de acuerdo con la norma técnica vigente para esa fecha.

Agradecemos haberse puesto en contacto con nosotros.

Si precisa de información adicional, comuníquese al teléfono 418 73 33 en Cali. Resto de municipios del Valle y Cauca con nuestra línea gratuita 018000 528888

Contra lo dispuesto en esta comunicación proceden los recursos de reposición ante el mismo funcionario que emitió la decisión y el de apelación en subsidio de aquel ante la Superintendencia de Servicios Públicos ***en cuanto al tema de la inconformidad con la suspensión del servicio****. Los cuales deberán interponerse en un mismo escrito, por violación de la ley o de las condiciones uniformes del contrato, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes da la fecha de conocimiento de esta decisión.*

Atentamente,

DIANA CRISTINA RAMIREZ
Analista de Peticiones, Quejas y Reclamos

NOMBRE DE USUARIO	CEDULA	FIRMA	FECHA/HORA

	AVISO DE CITACIÓN	DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE

Santiago de Cali, 31 de enero de 2013 PQR-37466

Señor(a)
MARIANA REBECA ROSERO AREAS
Carrera 28E4 No. 72T-79 B/Poblado II
SUSCRIPCIÓN NÚMERO 297559
Cali

APRECIADO(A) USUARIO(A): Radicación 139656

Sírvase comparecer en los siguientes 5 días, a partir de la fecha a las oficinas de **GASES DE OCCIDENTE S.A. E.S.P. m**ás cercana a su predio o municipio, con el fin de notificarle personalmente de la decisión administrativa que da respuesta a su derecho de petición.

Nombre usuario	Cedula	Firma	Fecha	Hora

Élaboró : DIANA CRISTINA RAMIREZ

	AVISO DE CITACIÓN	DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE

Santiago de Cali, 31 de enero de 2013 PQR-37466

Señor(a)
MARIANA REBECA ROSERO AREAS
Carrera 28E4 No. 72T-79 B/Poblado II
SUSCRIPCIÓN NÚMERO 297559
Cali

APRECIADO(A) USUARIO(A): Radicación 139656

Sírvase comparecer en los siguientes 5 días, a partir de la fecha a las oficinas de **GASES DE OCCIDENTE S.A. E.S.P.** más cercana a su predio o municipio, con el fin de notificarle personalmente de la decisión administrativa que da respuesta a su derecho de petición.

Nombre usuario	Cedula	Firma	Fecha	Hora

Élaboró : DIANA CRISTINA RAMIREZ